



ด่วนที่สุด บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักจัดการทรัพยากรป่าไม้ที่ ๙ (ชลบุรี) ส่วนอำนวยการ โทร. ๐๓๔ - ๐๔๓/๕๒๔-๓๐

โทรสาร ๐๓๔-๐๔๓/๕๓๑

ที่ ทส ๑๖๒๓.๑/ ๒๓๕๒

วันที่ ๒๒ พฤษภาคม ๒๕๖๐

เรื่อง สรุปผลการประชุมเชิงปฏิบัติการเพื่อพัฒนากระบวนการวัดความพึงพอใจและจัดทำกลยุทธ์ การปรับปรุงกระบวนการให้บริการของกรมป่าไม้ ครั้งที่ ๒

เรียน ผู้อำนวยการส่วนทุกส่วน

สำนักจัดการทรัพยากรป่าไม้ที่ ๙ (ชลบุรี) ขอส่งสำเนาหนังสือกรมป่าไม้ ด่วนที่สุด ที่ ทส ๑๖๐๐.๙/ว ๔๓๙๙ ลงวันที่ ๙ พฤษภาคม ๒๕๖๐ เรื่อง สรุปผลการประชุมเชิงปฏิบัติการ เพื่อพัฒนากระบวนการวัดความพึงพอใจและจัดทำกลยุทธ์ การปรับปรุงกระบวนการให้บริการของ กรมป่าไม้ ครั้งที่ ๒ พร้อมเอกสารที่เกี่ยวข้อง มาเรียนเพื่อทราบ

เรียน ผู้อำนวยการส่วนอำนวยการ

- เพื่อโปรดทราบและพิจารณา
 - เห็นควรแจ้งเรียนเจ้าหน้าที่
- ในส่วนทราบต่อไป

(นางสาววิชรภรณ์ ชินอารมณ์)
เจ้าหน้าที่ธุรการ

(นายไพศาล ธนะเพิ่มพูล)

ผู้อำนวยการสำนักจัดการทรัพยากรป่าไม้ที่ ๙ (ชลบุรี)

นายอานันท์ คังนิต

เจ้าพนักงานป่าไม้อาวุโส ทำหน้าที่
ผู้อำนวยการส่วนอำนวยการ

นาย

นาย



ด่วนที่สุด บันทึกข้อความ

๑๙ พ.ค. ๒๕๖๐

1849

5453

๑๙ พ.ค. ๒๕๖๐

ส่วนราชการ กรมป่าไม้ กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร โทร. ๐ ๒๕๖๑ ๔๒๙๒-๓ ต่อ ๕๒๔๐ โทรสาร ๐๒ ๕๓/๙ ๕๖๙๒

ที่ ทส ๑๖๐๐.๙/ว ๘๓๕๕ วันที่ ๕ พฤษภาคม ๒๕๖๐

เรื่อง สรุปผลการประชุมเชิงปฏิบัติการเพื่อพัฒนากระบวนการวัดความพึงพอใจและจัดทำกลยุทธ์การปรับปรุงกระบวนการให้บริการของกรมป่าไม้ ครั้งที่ ๒

เรียน รองอธิบดีกรมป่าไม้ทุกท่าน
ผู้ตรวจราชการกรมป่าไม้ทุกท่าน
ผู้อำนวยการสำนักทุกสำนัก
ผู้อำนวยการสำนักจัดการทรัพยากรป่าไม้ ที่ ๑-๑๓
ผู้อำนวยการสำนักจัดการทรัพยากรป่าไม้สาขาทุกสาขา
ผู้อำนวยการกลุ่มพัฒนาระบบบริหาร
หัวหน้ากลุ่มตรวจสอบภายใน

กรมป่าไม้ ขอส่งสำเนาหนังสือกลุ่มพัฒนาระบบบริหาร ด่วนที่สุด ที่ ทส ๑๖๐๐.๙ ๒๔ ๓ ลงวันที่ ๕ พฤษภาคม พ.ศ. ๒๕๖๐ เรื่อง สรุปผลการประชุมเชิงปฏิบัติการเพื่อพัฒนากระบวนการวัดความพึงพอใจและจัดทำกลยุทธ์การปรับปรุงกระบวนการให้บริการของกรมป่าไม้ครั้งที่ ๒ เรียนมาเพื่อโปรดทราบ

สำหรับสำนักป้องกันรักษาป่าและควบคุมไฟป่า สำนักจัดการป่าชุมชน สำนักการอนุญาต สำนักส่งเสริมการปลูกป่า สำนักวิจัยและพัฒนาการป่าไม้ และสำนักแผนงานและสารสนเทศ นำข้อควรปรับปรุงตามผลการสำรวจความต้องการ ความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อผลผลิตและบริการของกรมป่าไม้ ไปจัดทำแนวทางการปรับปรุงกระบวนการตามแบบฟอร์มที่กำหนด และจัดส่งแนวทางดังกล่าวให้กลุ่มพัฒนาระบบบริหารภายในวันที่ ๒๖ พฤษภาคม ๒๕๖๐ ทาง e-mail : loogpath@hotmail.com เพื่อบรรณำเสนออธิบดีกรมป่าไม้พิจารณาเห็นชอบต่อไป

๗๕๓
19 พ.ค. ๖๐

(นายไพศาล ธนะเพิ่มพูน)

ผู้อำนวยการสำนักจัดการทรัพยากรป่าไม้ ที่ ๙ (ชลบุรี)

(นายจเรศักดิ์ นันตะวงษ์)

รองอธิบดีกรมป่าไม้

ปฏิบัติราชการแทนอธิบดีกรมป่าไม้

ส่วนสำนักงาน

1/10/๖๐



ด่วนที่สุด

บันทึกข้อความ

หนังสืออธิบดีกรมป่าไม้ (นายจเรศักดิ์)	
เลขรับ.....	๒๕๖๐
วันที่รับ.....	๖ พ.ค. ๒๕๖๐
เวลา.....	

ส่วนราชการ กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร ฝ่ายเสริมสร้างการเปลี่ยนแปลง โทรภายใน ๕๒๔๐

ที่ ทส ๑๖๐๐.๙/๒๔๗

วันที่ ๘

พฤษภาคม ๒๕๖๐

เรื่อง สรุปผลการประชุมเชิงปฏิบัติการเพื่อพัฒนากระบวนการวัดความพึงพอใจและจัดทำกลยุทธ์การปรับปรุงกระบวนการให้บริการของกรมป่าไม้ ครั้งที่ ๒

เรียน อธิบดีกรมป่าไม้

๑. เรื่องเดิม

๑.๑ กรมป่าไม้โปรดอนุมัติให้กลุ่มพัฒนาระบบบริหารดำเนินการจัดประชุมเชิงปฏิบัติการเพื่อพัฒนากระบวนการวัดความพึงพอใจและจัดทำกลยุทธ์การปรับปรุงกระบวนการให้บริการของกรมป่าไม้ จำนวน ๒ ครั้ง โดยครั้งที่ ๑ ในวันที่ ๒๙ ธันวาคม ๒๕๕๙ และครั้งที่ ๒ ในวันที่ ๑ พฤษภาคม ๒๕๖๐ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องสามารถวัดความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้อย่างเหมาะสม และสามารถสร้างความพึงพอใจและความสัมพันธ์ได้อย่างสัมฤทธิ์ผล รวมถึงกำหนดกลยุทธ์ วิธีการในการสร้างความพึงพอใจ และสร้างความสัมพันธ์กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เพื่อให้การดำเนินงานของกรมป่าไม้บรรลุวัตถุประสงค์ตามแนวทางการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ หมวดที่ ๓ การมุ่งเน้นผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (เอกสารหมายเลข ๑)

๑.๒ หนังสือกรมป่าไม้ ด่วนที่สุด ที่ ทส ๑๖๐๐.๙/๒๕๕๑ ลงวันที่ ๓ เมษายน ๒๕๖๐ แจ้งเลื่อนการประชุมเชิงปฏิบัติการเพื่อพัฒนากระบวนการวัดความพึงพอใจและจัดทำกลยุทธ์การปรับปรุงกระบวนการให้บริการของกรมป่าไม้ ครั้งที่ ๒ จากวันที่ ๑ พฤษภาคม ๒๕๖๐ เป็นวันที่ ๒ พฤษภาคม ๒๕๖๐ (เอกสารหมายเลข ๒)

๒. ข้อเท็จจริง

กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร ได้ดำเนินการจัดประชุมเชิงปฏิบัติการเพื่อพัฒนากระบวนการวัดความพึงพอใจและจัดทำกลยุทธ์การปรับปรุงกระบวนการให้บริการของกรมป่าไม้ครั้งที่ ๒ เสร็จเรียบร้อยแล้วเมื่อวันที่ ๒ พฤษภาคม ๒๕๖๐ มีข้อสรุปดังนี้

๒.๑ อธิบดีกรมป่าไม้ (นายชลธิศ สุรัสวดี) เป็นประธานเปิดการประชุม และได้รับฟังผลการสำรวจความต้องการ ความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อผลผลิตและบริการของกรมป่าไม้ พร้อมทั้งข้อเสนอแนะการปรับปรุงการดำเนินงานของกรมป่าไม้ ซึ่งประกอบด้วยกระบวนการ ดังต่อไปนี้

๒.๑.๑ กระบวนการสร้างเครือข่าย ประกอบด้วย ๔ กิจกรรม คือ

- (๑) สมาชิกป่าชุมชนกิจกรรมส่งเสริมการจัดการป่าชุมชน ปี ๒๕๕๙
- (๒) เครือข่าย รสทป.
- (๓) เครือข่ายควบคุมไฟป่า
- (๔) เครือข่ายปลูกป่าภาคเอกชน/ ผู้เข้าร่วมโครงการส่งเสริมการปลูกป่า

๒.๑.๒ กระบวนการอนุญาต ประกอบด้วย ๔ กิจกรรม ดังนี้

- (๑) การอนุญาตนำไม้หรือของป่าเคลื่อนที่
- (๒) การอนุญาตไม้และของป่า
- (๓) การอนุญาตอุตสาหกรรมไม้
- (๔) การรับรองไม้ ผลิตภัณฑ์ไม้ และถ่านไม้เพื่อส่งออกป็นอก

ราชอาณาจักร

๒.๑.๓ กระบวนการบริการตรวจรับรองชนิดไม้ และคุณภาพไม้

๒.๑.๔ กระบวนการเผยแพร่ บริการข้อมูลสารสนเทศ และข่าวสาร แบ่งออกเป็น

๒ กิจกรรมหลัก คือ

- (๑) การเผยแพร่ บริการข้อมูลฯ ผ่านศูนย์บริการประชาชน
- (๒) การเผยแพร่ บริการข้อมูลฯ ด้านงานวิจัยและพัฒนาการป่าไม้

๒.๒ ผลสรุปประเด็น/ ข้อเสนอแนะที่กรมป่าไม้ต้องดำเนินการปรับปรุงในภาพรวมของแต่ละกระบวนการ มีดังต่อไปนี้

๒.๒.๑ กระบวนการสร้างเครือข่าย มีผลคะแนนความพึงพอใจในภาพรวมเท่ากับ ร้อยละ ๗๙.๖ โดยมีประเด็นที่ต้องปรับปรุงเร่งด่วน ประกอบด้วย

(๑) ให้กลุ่มเป้าหมายของแต่ละเครือข่ายเข้ามามีส่วนร่วมมากยิ่งขึ้น ตั้งแต่ขั้นตอนการกำหนดโครงการ ดำเนินการ และการติดตามประเมินผล เพื่อก่อให้เกิดความรู้สึกเป็นเจ้าของ ซึ่งจะส่งผลให้เครือข่ายเกิดความยั่งยืน

(๒) กำหนดกิจกรรมเพื่อดำเนินการกับชุมชน / เครือข่าย ควรกำหนดกิจกรรมและเนื้อหาสาระให้สอดคล้องกับความต้องการและปัญหาของชุมชน เพื่อให้เกิดประโยชน์กับชุมชนสูงสุด

(๓) ควรมีการพัฒนากระบวนการประชาสัมพันธ์ ข้อมูลข่าวสารให้รวดเร็ว ทันกาล และเข้าถึงกลุ่มเป้าหมายอย่างมีประสิทธิภาพ

(๔) ทบทวนกระบวนการและขั้นตอนการจัดตั้งกลุ่มและเครือข่ายให้มีความเหมาะสม สะดวก รวดเร็ว มากยิ่งขึ้น

๒.๒.๒ กระบวนการอนุญาต มีผลคะแนนความพึงพอใจในภาพรวมเท่ากับ ร้อยละ ๘๗.๐๐ โดยมีประเด็นที่ต้องปรับปรุงเร่งด่วน ประกอบด้วย

(๑) ทบทวนแบบฟอร์ม และเอกสารประกอบการยื่นขออนุญาต ทั้งจำนวนและรูปแบบ ให้เกิดความสะดวก รวดเร็ว ตัดเอกสารและการกรอกข้อมูลที่ไม่จำเป็น นำระบบเทคโนโลยีและสารสนเทศมาใช้ในการพัฒนากระบวนการให้บริการ

(๒) ปรับปรุงกระบวนการ ขั้นตอน เพื่อลดรอบเวลาในการขออนุญาต ลดขั้นตอนการตัดสินใจที่ไม่จำเป็น กระจายอำนาจการตัดสินใจ และการรอคอยที่ไม่เกิดประโยชน์

(๓) ควรมีการประชาสัมพันธ์ขั้นตอนการบริการที่ชัดเจน เช่น บ้ายประกาศ คู่มือ เว็บไซต์ เป็นต้น

๒.๒.๓ กระบวนการบริการตรวจรับรองชนิดไม้ และคุณภาพไม้ มีผลคะแนนความพึงพอใจในภาพรวมเท่ากับ ร้อยละ ๘๒.๗๐ โดยมีประเด็นที่ต้องปรับปรุงเร่งด่วน ประกอบด้วย

(๑) ปรับปรุงคุณภาพการออกเอกสาร / ใบรับรองให้ถูกต้อง ครบถ้วน ตั้งแต่ครั้งแรก

(๒) ทบทวนแบบฟอร์ม และเอกสารประกอบการยื่นขออนุญาต ทั้งจำนวนและรูปแบบ ให้เกิดความสะดวก รวดเร็ว ตัดเอกสารและการกรอกข้อมูลที่ไม่จำเป็น นำระบบเทคโนโลยีและสารสนเทศมาใช้ในการพัฒนากระบวนการให้บริการ

(๓) ปรับปรุงกระบวนการ ขั้นตอน เพื่อลดรอบระยะเวลาในการตรวจรับรอง ลดขั้นตอนการตัดสินใจ กระจายอำนาจการตัดสินใจ การรอคอยที่ไม่เกิดประโยชน์แก่ผู้รับบริการ

๒.๒.๔ กระบวนการเผยแพร่ บริการข้อมูลสารสนเทศ และข่าวสาร มีผลคะแนนความพึงพอใจในภาพรวมเท่ากับ ร้อยละ ๖๗.๓๐ โดยมีประเด็นที่ต้องปรับปรุงเร่งด่วน ประกอบด้วย

(๑) ปรับปรุงระบบเครือข่ายให้มีความเสถียร เข้าถึงง่าย และมีความปลอดภัย

(๒) พัฒนามาตรการรักษาความปลอดภัยของข้อมูลของผู้รับบริการที่ดี

(๓) พัฒนาการนำเสนอข้อมูลในรูปแบบแผนที่ (GIS) ให้ชัดเจนยิ่งขึ้น

(๔) ปรับปรุงข้อมูลสารสนเทศที่เผยแพร่มีความทันสมัย เป็นปัจจุบัน รวมถึงการสืบค้นข้อมูลผ่านเครือข่าย Internet ได้อย่างรวดเร็ว รายละเอียดปรากฏตามเอกสาร หมายเลข ๓

๒.๓ ท่านอธิบดีกรมป่าไม้ (นายชลธิศ สุรัสวดี) มอบหมายให้ผู้รับผิดชอบหลักของแต่ละกระบวนการ/ กิจกรรมดำเนินการจัดทำแนวทางการปรับปรุงกระบวนการตามข้อเสนอแนะของวิทยากร และให้กลุ่มพัฒนาระบบบริหารพิจารณาสำรวจความพึงพอใจให้ครอบคลุมภารกิจงานบริการ ด้านอื่นๆ เพื่อให้มีข้อมูลสำหรับใช้เป็นข้อมูลในการปรับปรุงให้ครบถ้วนทุกกระบวนการให้บริการ

๒.๔ ภาพรวมการประเมินพบว่า ผู้เข้าร่วมโครงการฯ ร้อยละ ๑๐๐ มีความพึงพอใจทุกด้านอยู่ในระดับมากถึงมากที่สุด โดยหัวข้อที่ได้รับการประเมินมากที่สุด คือ ด้านเนื้อหาหลักสูตรมีประโยชน์ สามารถนำไปประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานในหน้าที่และความรับผิดชอบได้รับคะแนน ๔.๖๙ และด้านวิทยากร ผู้เข้าร่วมประชุมเห็นว่าวิทยากรมีความสามารถในการแสดงความรู้ในเนื้อหาที่บรรยาย รวมทั้งมีความสามารถในการถ่ายทอดและเทคนิคในการนำเสนอความรู้ ในระดับคะแนน ๔.๖๙ ทั้งนี้ ผู้เข้าร่วมโครงการฯ มีความเห็นว่า ควรเพิ่มระยะเวลาในการบรรยายให้มากขึ้น เนื่องจากเนื้อหาหลักสูตรมีประโยชน์ และสามารถนำไปใช้ในการปฏิบัติงานได้จริง และเห็นด้วยที่เชิญผู้บริหารเข้ามารับฟังผลการสำรวจฯ ทำให้ผู้บริหารได้รับทราบปัญหาและข้อแก้ไขซึ่งนำไปสู่การสั่งการเพื่อปรับปรุงคุณภาพการปฏิบัติงานให้ดียิ่งขึ้น รายละเอียดปรากฏตามเอกสารประเมินผลโครงการประชุมเชิงปฏิบัติการเพื่อพัฒนาระบบการวัดความพึงพอใจและจัดทำกลยุทธ์การปรับปรุงกระบวนการให้บริการของกรมป่าไม้

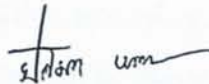
๓. ข้อพิจารณา

กลุ่มพัฒนาระบบบริหารพิจารณาแล้ว เพื่อให้การดำเนินงานของกรมป่าไม้บรรลุวัตถุประสงค์ตามแนวทางการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ เห็นควรพิจารณา ดังนี้

๓.๑ แจ้งเวียนผลการสำรวจความต้องการ ความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อผลผลิตและบริการของกรมป่าไม้ ให้ทุกหน่วยงานภายในกรมป่าไม้ทราบเพื่อนำไปใช้เป็นข้อมูลในการกำหนดแนวทางการพัฒนาระบบการทำงานของกรมป่าไม้ในอนาคต

๓.๒ มอบหมายสำนักป้องกันรักษาป่าและควบคุมไฟป่า สำนักจัดการป่าชุมชน สำนักการอนุญาต สำนักส่งเสริมการปลูกป่า สำนักวิจัยและพัฒนาการป่าไม้ และสำนักแผนงานและสารสนเทศ นำข้อเสนอแนะตามเอกสารหมายเลข ๔ ไปจัดทำแนวทางการปรับปรุงกระบวนการตามแบบฟอร์มที่กำหนด และจัดส่งแนวทางดังกล่าวให้กลุ่มพัฒนาระบบบริหารภายในวันที่ ๒๖ พฤษภาคม ๒๕๖๐ เพื่อรวบรวมนำเสนออธิบดีกรมป่าไม้พิจารณาเห็นชอบต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและพิจารณา หากเห็นชอบขอได้โปรดลงนามในร่างหนังสือถึงหน่วยงานที่แนบมาพร้อมนี้



(นายปราโมทย์ ห่านวิไล)

ผู้อำนวยการกลุ่มพัฒนาระบบบริหาร

ลงนามแล้ว



(นายจรศักดิ์ นันตะวงษ์)

รองอธิบดีกรมป่าไม้

ปฏิบัติราชการแทนอธิบดีกรมป่าไม้

แบบฟอร์ม แนวทางการปรับปรุงกระบวนการให้บริการของกรมป่าไม้

หน่วยงาน.....

กระบวนการ

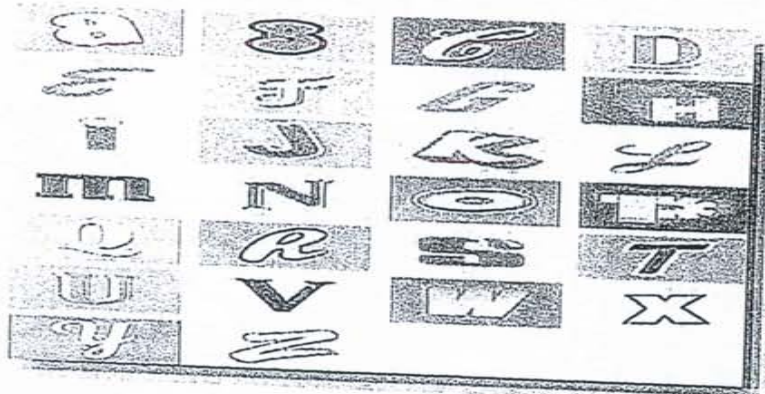
- | | | | | |
|--|--|--|--|--|
| ☐ 1. การสร้างเครือข่าย | ☐ 1.1 ป่าชุมชน | ☐ 1.2 รสทป. | ☐ 1.3 ควบคุมไฟป่า | ☐ 1.4 ปลุกป่าภาคเอกชน |
| ☐ 2. การอนุญาต | ☐ 2.1 นำไม้หรือของป่าเคลื่อนที่ | ☐ 2.2 ไม้และของป่า | | |
| | ☐ 2.3. อุตสาหกรรมไม้ | ☐ 2.4 การรับรองไม้ ผลิตภัณฑ์ไม้และถ่านไม้ เพื่อส่งออกไปนอกราชอาณาจักร | | |
| ☐ 3. การบริการตรวจรับรองชนิดไม้และคุณภาพไม้ | | | | |
| ☐ 4. การเผยแพร่ บริการข้อมูล สารสนเทศและข่าวสาร | | | | |

สรุปสิ่งที่ควรปรับปรุง (รายละเอียดจากผลการสำรวจความต้องการ และความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อผลผลิตและบริการของกรมป่าไม้)	แนวทาง/กิจกรรมในการปรับปรุง
Empty space for input	Empty space for input

ผู้นำเสนอแนวทาง.....
(.....)

ผู้พิจารณาเห็นชอบ.....ผู้อำนวยการสำนัก
(.....)

ผลกาารตรวจสอบความต้องการ และความพึงพอใจ
ของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
ต่อผลผลิตและบริการของกรมป่าไม้



ครอบคลุมบริการ: การสร้างเครือข่าย การอนุญาต การบริการตรวจรับรองชนิดไม้
และคุณภาพไม้และการเผยแพร่ บริการข้อมูล สารสนเทศและข่าวสาร

1

Outline

- ข้อมูลพื้นฐานผู้ตอบแบบสำรวจ
- ภาพลักษณ์ของกรมป่าไม้
- การเข้าถึงบริการของกรมป่าไม้
- ระดับความพึงพอใจผู้รับบริการโดยภาพรวม
- ความพึงพอใจต่องานด้านการเสริมสร้างเครือข่ายของกรมป่าไม้
- ความพึงพอใจต่องานการอนุญาตของกรมป่าไม้
- ความพึงพอใจต่อการบริการตรวจรับรองชนิดไม้และคุณภาพไม้
- ความพึงพอใจต่อการเผยแพร่ บริการข้อมูลสารสนเทศ และข่าวสาร
- ความไม่พึงพอใจต่อการบริการของกรมป่าไม้
- ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

3

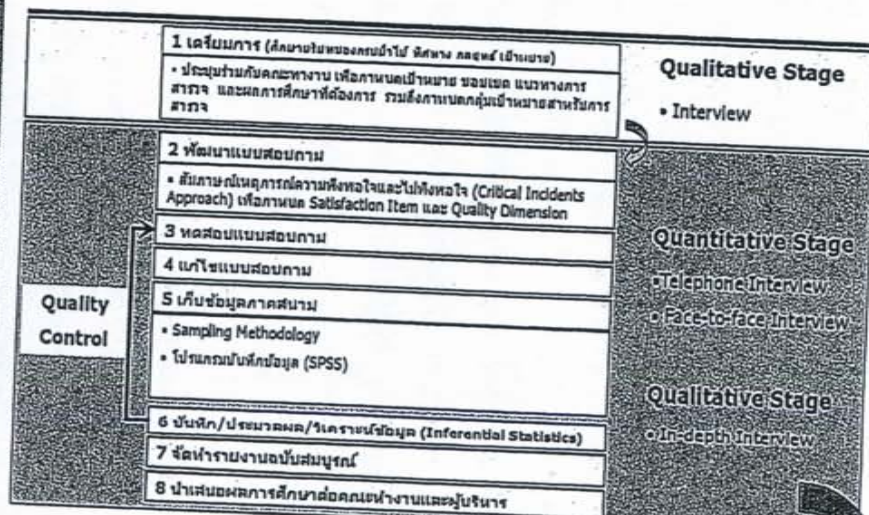
Survey Methodology

เอกสารหมายเลข 3

วิธีการวิจัย	การวิจัยเชิงปริมาณและคุณภาพ
วิธีการเก็บข้อมูล	รวบรวมข้อมูลด้วยแบบสอบถามและการสัมภาษณ์
จำนวนตัวอย่าง	979 ราย
ครอบคลุมงานบริการ	• การสร้างเครือข่าย • การอนุญาต • การบริการตรวจรับรองชนิดไม้และคุณภาพไม้ • การเผยแพร่ บริการข้อมูล สารสนเทศและข่าวสาร
ช่วงเวลาในการเก็บข้อมูล	ธันวาคม 2559
วิธีวิเคราะห์ข้อมูล	Descriptive Statistics: Mean, Standard Deviation, Percentage, Frequency Inferential Statistics: ANOVA, Correlation

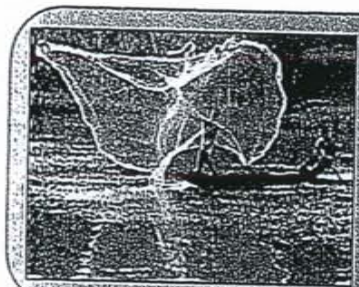
2

กระบวนการศึกษาวิจัย



กำหนดแผนงาน/โครงการ และการปรับปรุงกระบวนการเพื่อ
เสริมสร้างความพึงพอใจผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

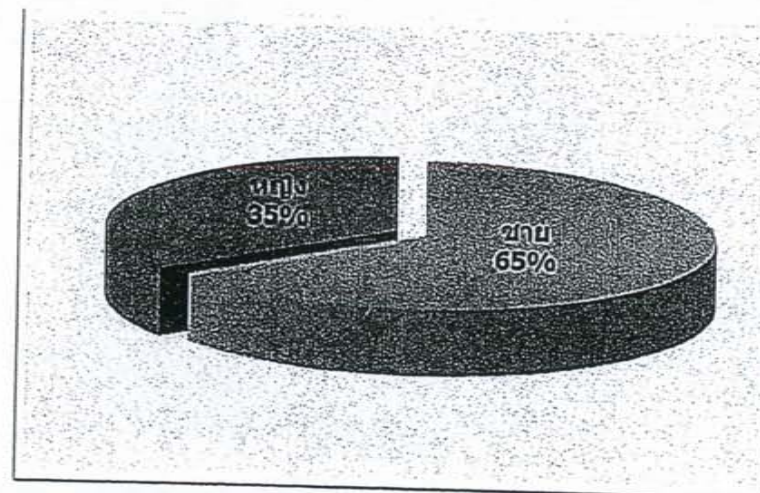
4



ข้อมูลทั่วไป
ผัดอบแบบสารา

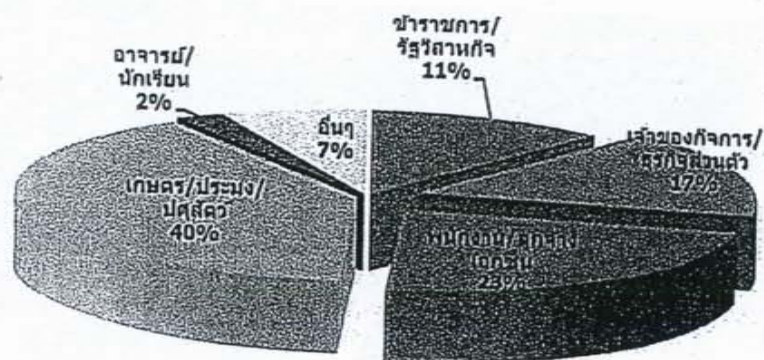
5

เพศ



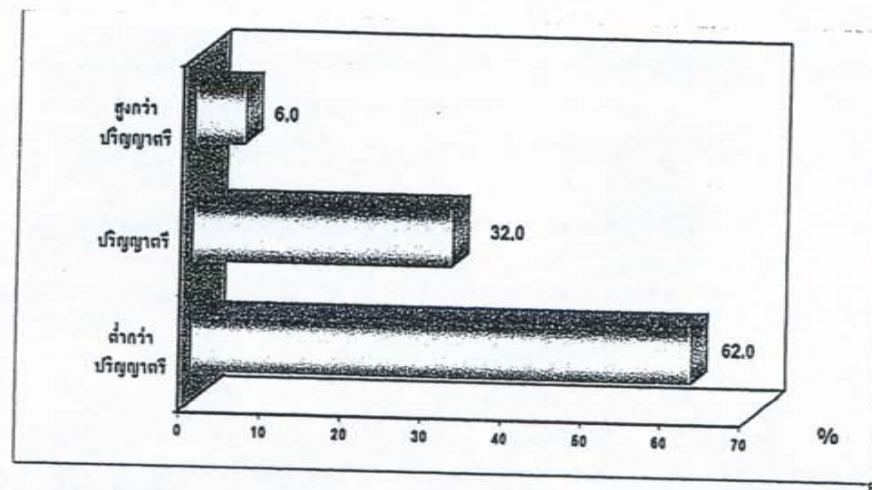
6

อาชีพ

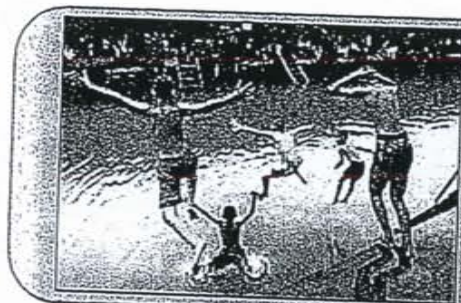


7

ระดับการศึกษา



8



"ภาพลักษณ์"
ของกรมป่าไม้

9

ภาพลักษณ์ของกรมป่าไม้

- กรมป่าไม้มีความโปร่งใสในการดำเนินงาน : **74.6%**
- ภาพลักษณ์ด้านความเป็นมืออาชีพของบุคลากร (มีความรู้ ความสามารถ กระตือรือร้น) : **80.6%**
- ประสิทธิภาพการให้บริการ (สะดวก รวดเร็ว ชัดเจน) : **78.6%**
- ภาพลักษณ์โดยรวมของกรมป่าไม้ของผู้ทรงคุณวุฒิ : **79.5%**

11

ภาพลักษณ์ของกรมป่าไม้

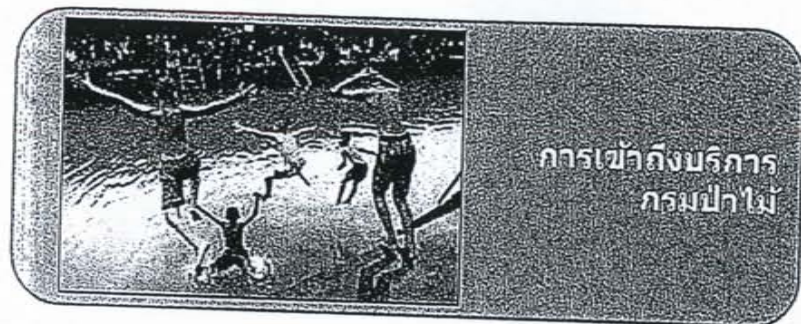
- กรมป่าไม้เป็นหน่วยงานหลักในการบริหารจัดการทรัพยากรป่าไม้ของประเทศไทย : **85.7%**
- กรมป่าไม้มีผลงานด้านการบริหารจัดการทรัพยากรป่าไม้เป็นที่ยอมรับ : **81.3%**
- กรมป่าไม้มีความทันสมัยด้านบริการ นโยบายและมาตรการ ข้อมูล เทคโนโลยี สถานที่ : **76.5%**

10

ความพึงพอใจโดยภาพรวมต่อกรมป่าไม้

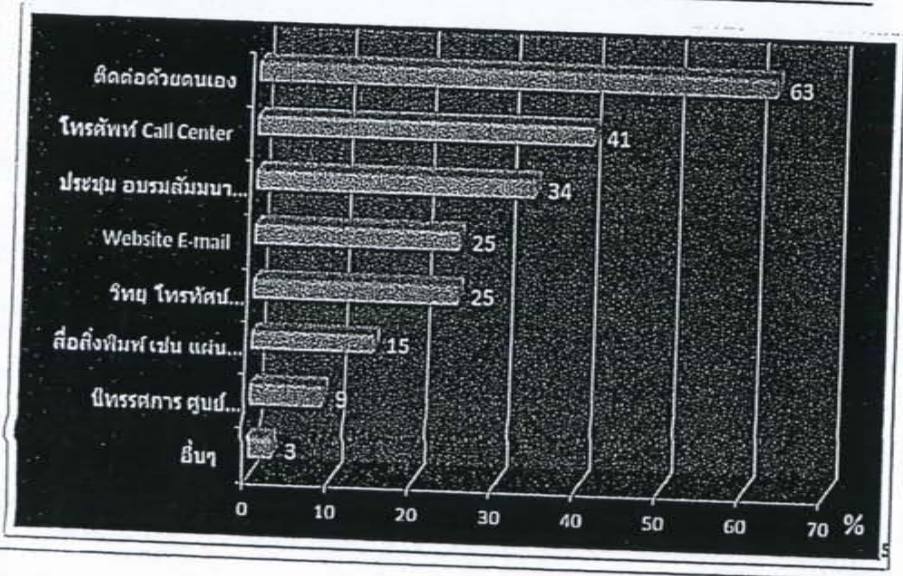
- โดยภาพรวมแล้ว ท่านมีความพึงพอใจต่อผลงาน/บริการของกรมป่าไม้ในรอบปีที่ผ่านมาเท่าไร : **80.5 %**
- ผลการดำเนินงานของกรมป่าไม้ มีความสอดคล้องกับความต้องการ/คาดหวังของท่านเพียงไร : **77.5 %**

12

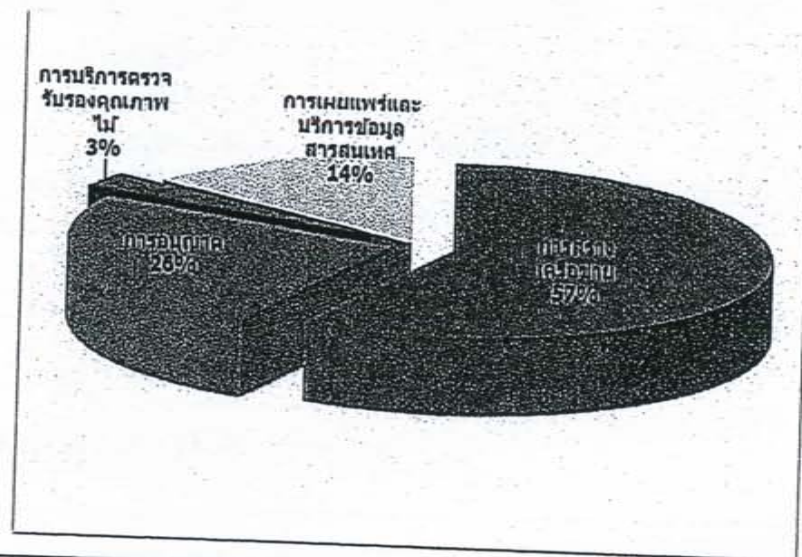


13

ปัจจุบันท่านเข้าถึงข้อมูลข่าวสาร/งานบริการ
ของกรมป่าไม้ "ผ่านช่องทางใด"

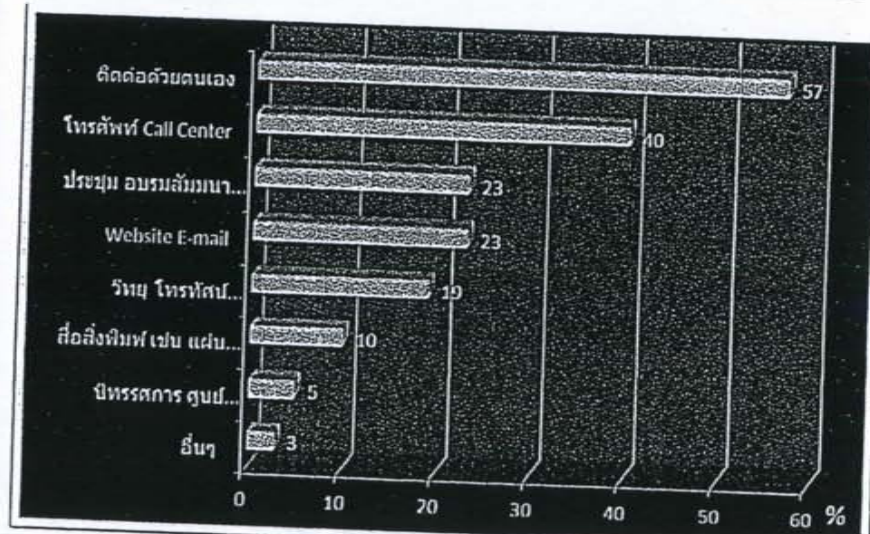


บริการต่างๆ ของกรมป่าไม้ที่กลุ่มตัวอย่างใช้

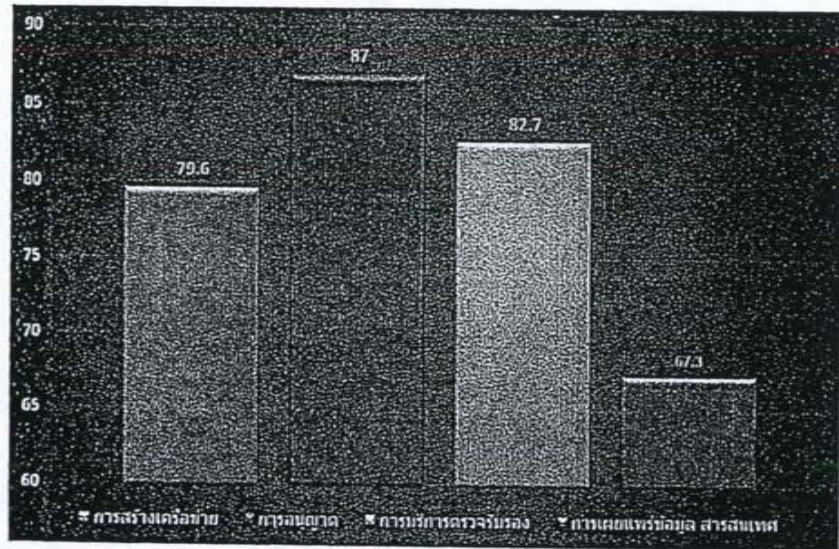


14

ช่องทางในการเข้าถึงข้อมูลข่าวสาร/งานบริการ
ของกรมป่าไม้ "ที่ท่านคิดว่าสะดวกที่สุด"

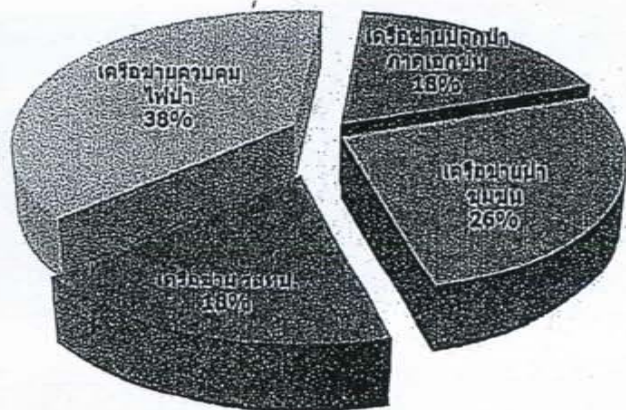


ความพึงพอใจต่อบริการกรมป่าไม้แต่ละประเภท



17

เครือข่ายต่างๆ ที่กลุ่มตัวอย่างเข้าร่วม



19



ผลการสำรวจความพึงพอใจ
ต่องานด้านการเสริมสร้าง
เครือข่ายของกรมป่าไม้

18

ความพึงพอใจต่อการสร้างเครือข่าย (ภาพรวม)

หัวข้อ	ร้อยละ
ความพึงพอใจโดยรวมต่อการส่งเสริมเครือข่าย โดยกรมป่าไม้	79.6
การสร้างเครือข่ายกรมป่าไม้สอดคล้องกับความ คาดหวัง	78.6
ชุมชนที่ผ่านอยู่อาศัยรักป่ามากขึ้น	80.7
ชุมชนที่ผ่านอาศัยอยู่มีป่าไม้เพิ่มมากขึ้น	79.3
ชุมชนได้รับประโยชน์จากป่า และช่วยให้เกิด ความเข้มแข็ง	81.0

20

หัวข้อที่ได้รับความพึงพอใจสูงสุด (ภาพรวม)

Most Satisfied Item

15. จนท. ความเป็นมิตร สุภาพ	85.5%
20. จนท. ให้คำแนะนำ ความรู้ที่เป็นประโยชน์	84.1%
16. จนท. ปฏิบัติงานด้วยความรวดเร็ว กระตือรือร้น	83.4%
17. จนท. มีความรู้ มีความเชี่ยวชาญ	83.1%
21. จนท. ปฏิบัติงานด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ	83.1%

21

ร้อยละความพึงพอใจ (รายหัวข้อ)

หัวข้อ	ร้อยละ
1. ได้รับข้อมูลข่าวสาร การประชาสัมพันธ์รวดเร็ว	76.5
2. ได้รับข้อมูลข่าวสาร การประชาสัมพันธ์สม่ำเสมอ	74.8
3. สามารถติดต่อจนท. กรมป่าไม้ได้โดยสะดวก	79.0
4. ท่านได้รับแจกสื่อประชาสัมพันธ์เพื่อให้ความรู้ อย่างทั่วถึง	69.9
5. สื่อประชาสัมพันธ์เพื่อให้ความรู้ เข้าใจได้ง่าย น่าสนใจ	72.2
6. มีส่วนร่วมในการกำหนดโครงการ ดำเนินการ และติดตามประเมินผล	76.2
7. กิจกรรมที่กรมดำเนินการสร้างประโยชน์ต่อชุมชน/เครือข่าย	79.5
8. เนื้อหาสาระในการจัดกิจกรรมเหมาะสมกับปัญหาของชุมชน/เครือข่าย	78.4
9. การจัดกิจกรรมและดำเนินโครงการมีความต่อเนื่อง สร้างความยั่งยืน	75.8
10. ขั้นตอนการจัดตั้งกลุ่มและเครือข่ายมีความเหมาะสม สะดวก รวดเร็ว	76.0
11. การจัดกิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้วิถีปฏิบัติที่ดีกับชุมชนอื่น เหมาะสม	74.7

23

หัวข้อที่ได้รับความพึงพอใจต่ำสุด (ภาพรวม)

Least Satisfied Item

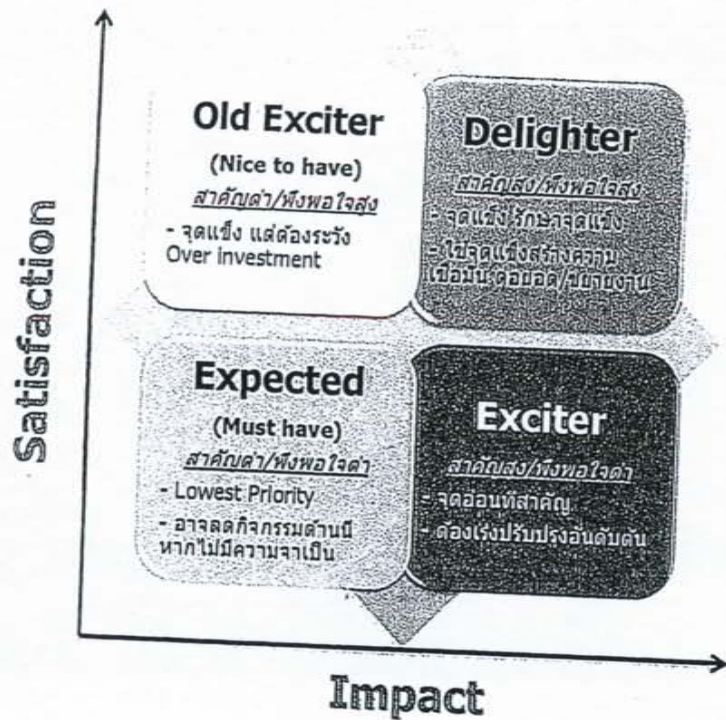
13. เครื่องมือและอุปกรณ์ที่ได้รับสนับสนุน อยู่ในสภาพดี พร้อมใช้งาน	68.2%
12. ได้รับการสนับสนุนเครื่องมือ และอุปกรณ์เพียงพอ เหมาะสม	68.8%
14. ชุมชนได้รับงบประมาณ และทรัพยากรอย่างเหมาะสม	69.7%
4. ท่านได้รับแจกสื่อประชาสัมพันธ์เพื่อให้ความรู้ อย่างทั่วถึง	70%
5. สื่อประชาสัมพันธ์เพื่อให้ความรู้ เข้าใจได้ง่าย น่าสนใจ	72.2%

22

ร้อยละความพึงพอใจ (รายหัวข้อ)

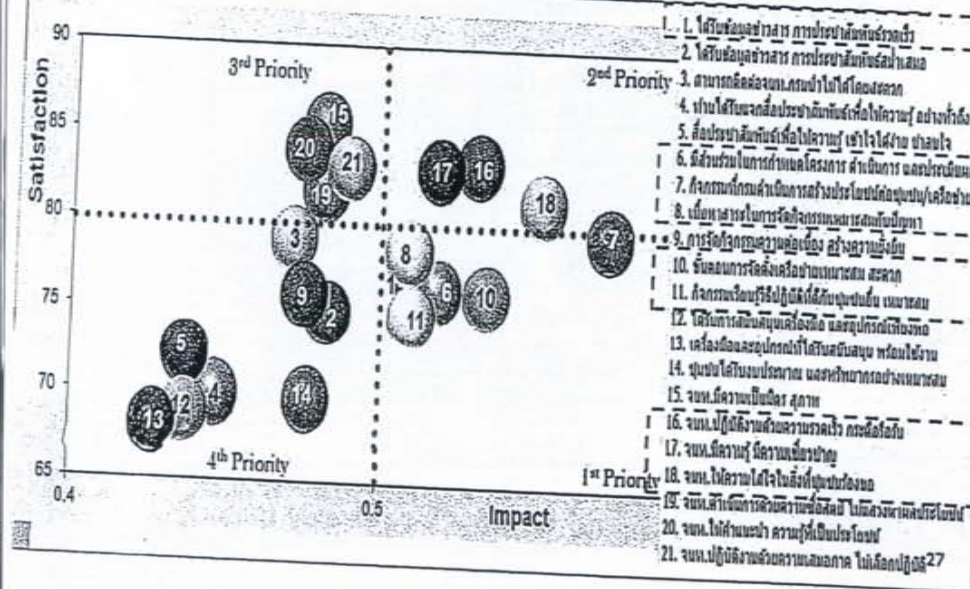
หัวข้อ	ร้อยละ
12. ได้รับการสนับสนุนเครื่องมือ และอุปกรณ์เพียงพอ เหมาะสม	68.8
13. เครื่องมือและอุปกรณ์ที่ได้รับสนับสนุน อยู่ในสภาพดี พร้อมใช้งาน	68.2
14. ชุมชนได้รับงบประมาณ และทรัพยากรอย่างเหมาะสม	69.7
15. จนท. ความเป็นมิตร สุภาพ	85.5
16. จนท. ปฏิบัติงานด้วยความรวดเร็ว กระตือรือร้น	83.4
17. จนท. มีความรู้ มีความเชี่ยวชาญ	83.1
18. จนท. ให้ความใส่ใจในสิ่งที่ชุมชนร้องขอ	81.3
19. จนท. ดำเนินการด้วยความซื่อสัตย์ ไม่แสวงหาผลประโยชน์	81.8
20. จนท. ให้คำแนะนำ ความรู้ที่เป็นประโยชน์	84.1
21. จนท. ปฏิบัติงานด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ	83.1

24



25

ผลการวิเคราะห์ Gap Analysis "การสร้างเครือข่าย" ในภาพรวม



ผลการวิเคราะห์ Regression Analysis

$$\text{OverallSat} = 0.584^{***} F_1 + 0.153^{***} F_2 + 0.16^{***} F_3 + 0.103^{***} F_4$$

(0.04) (0.038) (0.043) (0.023)

โดยที่:

เจ้าหน้าที่ (F1)
กิจกรรมส่งเสริมสนับสนุน (F2)
การสื่อสารประชาสัมพันธ์ (F3)
งบประมาณ/เครื่องมืออุปกรณ์ (F4)

$R^2 = 0.992$
Adjust $R^2 = 0.991$
Durbin-Watson = 1.751

หมายเหตุ: *** หมายถึง มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05
** หมายถึง มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.1
ตัวเลขในวงเล็บหมายถึง ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

26

สรุปประเด็นที่ควรปรับปรุงในบริการ "การสร้างเครือข่าย" ในภาพรวม

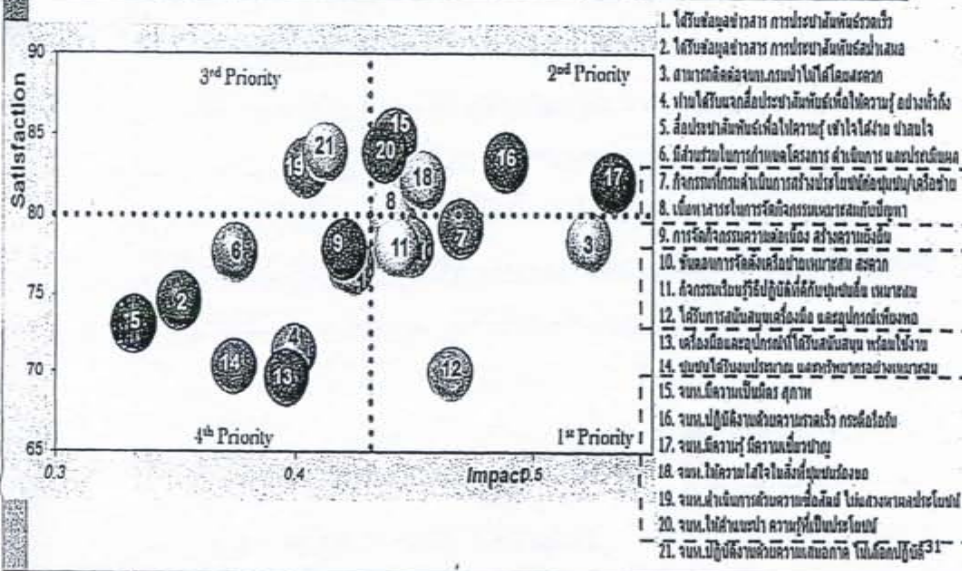
1. ได้รับข้อมูลข่าวสาร การประชาสัมพันธ์รวดเร็ว
6. มีส่วนร่วมในการกำหนดโครงการ ดำเนินการ และติดตามประเมินผล
7. กิจกรรมที่กรมดำเนินการสร้างประโยชน์ต่อชุมชน/เครือข่าย
8. เนื้อหาสาระในการจัดกิจกรรมเหมาะสมกับปัญหาของชุมชน/เครือข่าย
10. ขั้นตอนการจัดตั้งกลุ่มและเครือข่ายมีความเหมาะสม สะดวก รวดเร็ว
11. การจัดกิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้วิธีปฏิบัติที่ดีกับชุมชนอื่น เหมาะสม
16. จนท.ปฏิบัติงานด้วยความรวดเร็ว กระตือรือร้น
17. จนท.มีความรู้ มีความเชี่ยวชาญ
18. จนท.ให้ความใส่ใจในสิ่งที่ชุมชนร้องขอ

สรุปสิ่งที่ควรเร่งปรับปรุง "การสร้างเครือข่าย" ในภาพรวม

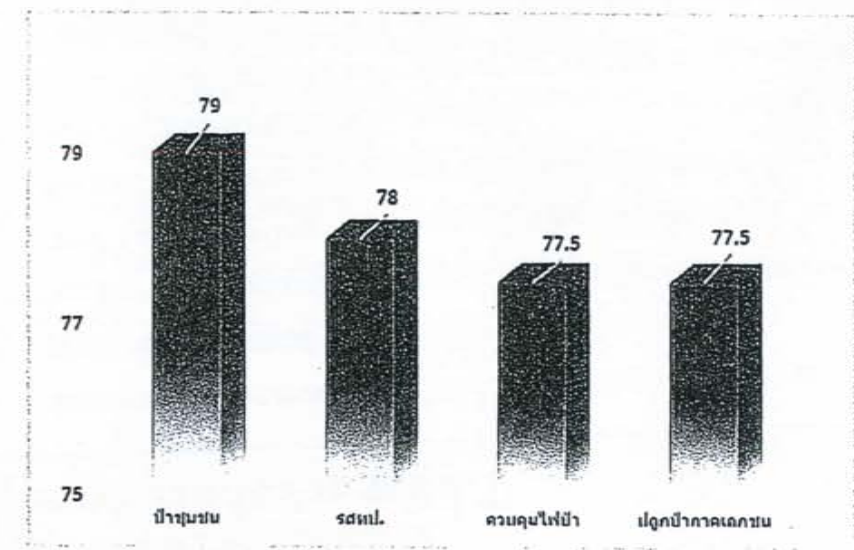
- ให้กลุ่มเป้าหมายเครือข่าย เข้ามามีส่วนร่วมมากยิ่งขึ้นตั้งแต่ขั้นตอนการกำหนดโครงการ ดำเนินการ และติดตามประเมินผล เพื่อสร้างความเป็นเจ้าของ และจะส่งผลให้โครงการมีความยั่งยืน
- ในการกำหนดกิจกรรมเพื่อดำเนินการกับชุมชน/เครือข่าย ต้องเกิดจากปัญหาและสร้างประโยชน์ให้กับชุมชน ปรับเนื้อหาสาระในการจัดกิจกรรมสอดคล้องกับปัญหาของชุมชน/เครือข่าย
- พัฒนาระบบการประชาสัมพันธ์ ข้อมูลข่าวสาร ให้รวดเร็ว ทันกาล เข้าถึงกลุ่มเป้าหมายอย่างมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น
- ทบทวนกระบวนการและขั้นตอนการจัดตั้งกลุ่มและเครือข่ายมีความเหมาะสม สะดวก รวดเร็ว สะดวกต่อชุมชน/เครือข่ายมากยิ่งขึ้น

29

ผลการวิเคราะห์ Gap Analysis "เครือข่ายป้าชุมชน"



เปรียบเทียบความพึงพอใจ "การสร้างเครือข่าย" แต่ละประเภท



30

สรุปประเด็นที่ควรปรับปรุงในการ "การสร้างเครือข่ายป้าชุมชน"

7. กิจกรรมที่กรมดำเนินการสร้างประโยชน์ต่อชุมชน/เครือข่าย
8. เนื้อหาสาระในการจัดกิจกรรมเหมาะสมกับปัญหาของชุมชน/เครือข่าย
10. ขั้นตอนการจัดตั้งกลุ่มและเครือข่ายมีความเหมาะสม สะดวก รวดเร็ว
11. การจัดกิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้วิถีปฏิบัติที่ดีกับชุมชนอื่น เหมาะสม
12. ท่านได้รับการสนับสนุนเครื่องมือ และอุปกรณ์เพียงพอ เหมาะสม
15. เจ้าหน้าที่มีความเป็นมิตร สุภาพ
16. จนท.ปฏิบัติงานด้วยความรวดเร็ว กระตือรือร้น
17. จนท.มีความรู้ มีความเชี่ยวชาญ
18. จนท.ให้ความสนใจในสิ่งที่ชุมชนร้องขอ
20. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ความรู้ที่เป็นประโยชน์

32

สรุปสิ่งที่ควรเร่งปรับปรุง "การสร้างเครือข่ายป้าชุมชน"

- ให้กลุ่มเป้าหมายเครือข่าย เข้ามามีส่วนร่วมมากยิ่งขึ้นตั้งแต่ขั้นตอนการกำหนดโครงการ ดำเนินการ และติดตามประเมินผล เพื่อสร้างความเป็นเจ้าของ และจะส่งผลให้โครงการมีความยั่งยืน
- ในการกำหนดกิจกรรมเพื่อดำเนินการกับชุมชน/เครือข่าย ต้องเกิดจากปัญหาและสร้างประโยชน์ให้กับชุมชน ปรับเนื้อหาสาระในการจัดกิจกรรมสอดคล้องกับปัญหาของชุมชน/เครือข่าย ส่งเสริมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้วิธีปฏิบัติที่ดีกับชุมชนอื่น
- ทบทวนกระบวนการและขั้นตอนการจัดตั้งกลุ่มและเครือข่ายมีความเหมาะสม สะดวก รวดเร็ว สะดวกต่อชุมชน/เครือข่ายมากยิ่งขึ้น

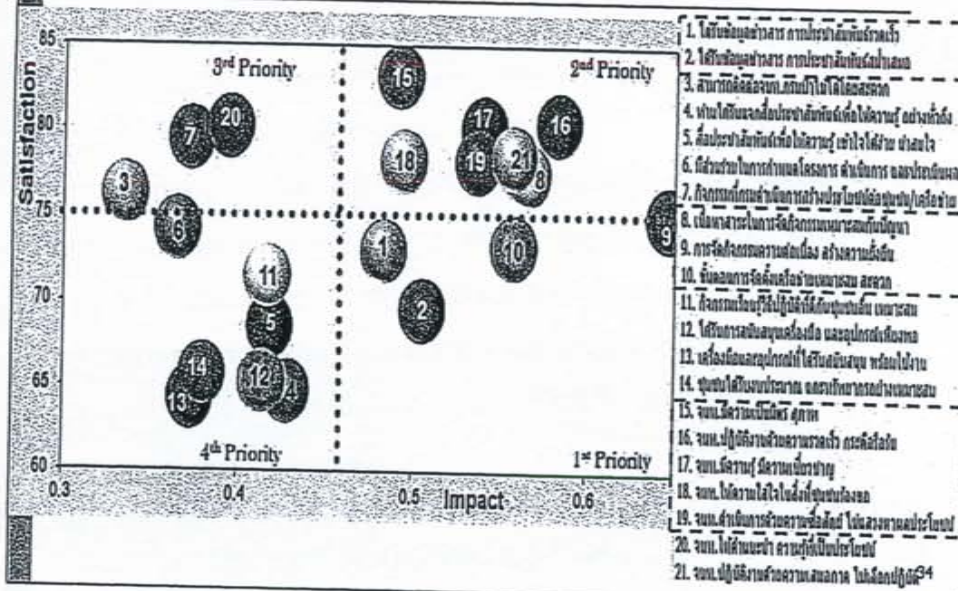
33

สรุปประเด็นที่ควรปรับปรุงในการ "การสร้างเครือข่าย รสทป."

1. ท่านได้รับข้อมูลข่าวสารต่างๆ และการประชาสัมพันธ์ที่รวดเร็ว ทันเวลา
2. ท่านได้รับข้อมูลข่าวสารต่างๆ และการประชาสัมพันธ์อย่างสม่ำเสมอ
8. เนื้อหาสาระในการจัดกิจกรรมเหมาะสมกับปัญหาของชุมชน/เครือข่าย
9. การจัดกิจกรรมและดำเนินโครงการมีความต่อเนื่อง สร้างความยั่งยืน
15. เจ้าหน้าที่มีความเป็นมิตร สุภาพ
16. จนท.ปฏิบัติงานด้วยความรวดเร็ว กระตือรือร้น
17. จนท.มีความรู้ มีความเชี่ยวชาญ
18. จนท.ให้ความใส่ใจในสิ่งที่ชุมชนร้องขอ
19. จนท.ดำเนินการด้วยความซื่อสัตย์ ไม่แสวงหาผลประโยชน์

35

ผลการวิเคราะห์ Gap Analysis "เครือข่าย รสทป."

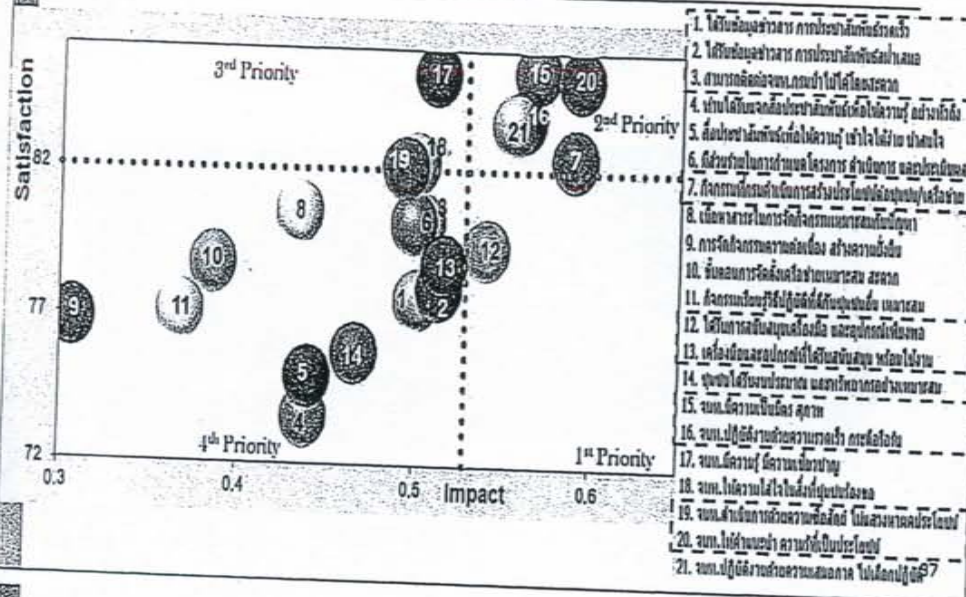


สรุปสิ่งที่ควรเร่งปรับปรุง "การสร้างเครือข่าย รสทป."

- พัฒนาระบบการประชาสัมพันธ์ ข้อมูลข่าวสาร ให้รวดเร็ว ทันกาล เข้าถึงกลุ่มเป้าหมายอย่างมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น
- ในการกำหนดกิจกรรมเพื่อดำเนินการกับชุมชน/เครือข่าย ต้องเกิดจากปัญหาและสร้างประโยชน์ให้กับชุมชน ปรับเนื้อหาสาระในการจัดกิจกรรมสอดคล้องกับปัญหาของชุมชน/เครือข่าย ส่งเสริมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้วิธีปฏิบัติที่ดีกับชุมชนอื่น
- ให้กลุ่มเป้าหมายเครือข่าย เข้ามามีส่วนร่วมมากยิ่งขึ้นตั้งแต่ขั้นตอนการกำหนดโครงการ ดำเนินการ และติดตามประเมินผล เพื่อสร้างความเป็นเจ้าของ และจะส่งผลให้โครงการมีความยั่งยืน

36

ผลการวิเคราะห์ Gap Analysis "เครือข่ายควบคุมไฟฟ้า"



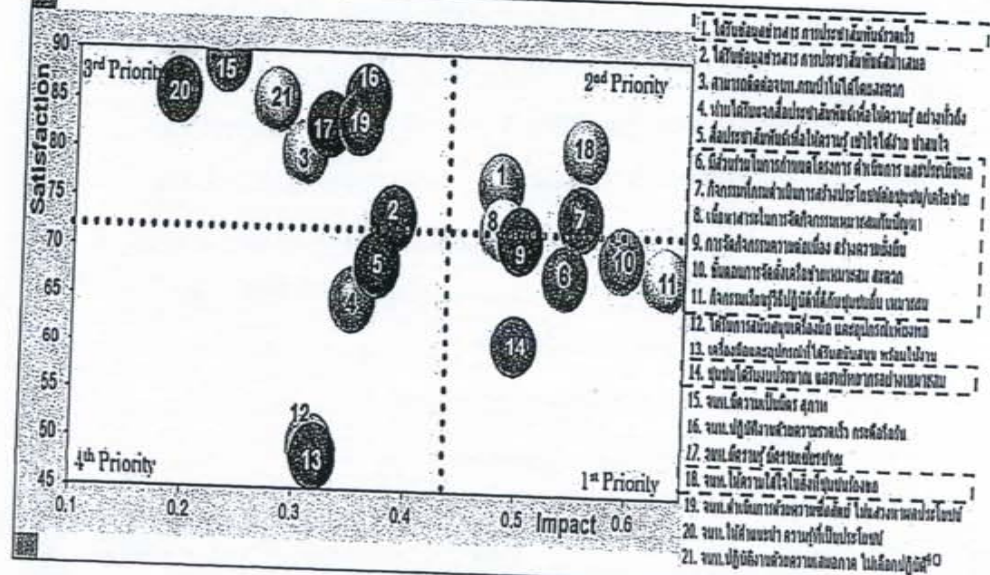
สรุปสิ่งที่ควรเร่งปรับปรุง "การสร้างเครือข่ายควบคุมไฟฟ้า"

- ในการกำหนดกิจกรรมเพื่อดำเนินการกับชุมชน/เครือข่าย ต้องเกิดจากปัญหาและสร้างประโยชน์ให้กับชุมชน ปรับเนื้อหาสาระในการจัดกิจกรรมสอดคล้องกับปัญหาของชุมชน/เครือข่าย ส่งเสริมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้วิถีปฏิบัติที่ดีกับชุมชนอื่น
- ให้กลุ่มเป้าหมายเครือข่าย เข้ามามีส่วนร่วมมากยิ่งขึ้นตั้งแต่ขั้นตอนการกำหนดโครงการ ดำเนินการ และติดตามประเมินผล เพื่อสร้างความเป็นเจ้าของ และจะส่งผลให้โครงการมีความยั่งยืน
- สนับสนุนเครื่องมือ และอุปกรณ์เพียงพอ ให้สอดคล้องกับการปฏิบัติงาน

สรุปประเด็นที่ควรปรับปรุงในบริการ "การสร้างเครือข่ายควบคุมไฟฟ้า"

- 7. กิจกรรมที่กรมดำเนินการสร้างประโยชน์ต่อชุมชน/เครือข่าย
- 12. ท่านได้รับการสนับสนุนเครื่องมือ และอุปกรณ์เพียงพอ เหมาะสม
- 15. เจ้าหน้าที่ที่มีความเป็นมิตร สุภาพ
- 16. จนท.ปฏิบัติงานด้วยความรวดเร็ว กระตือรือร้น
- 20. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ความรู้ที่เป็นประโยชน์
- 21. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ

ผลการวิเคราะห์ Gap Analysis "เครือข่ายปลูกป่าภาคเอกชน"



สรุปประเด็นที่ควรปรับปรุงในบริการ "การสร้างเครือข่ายปลูกป่าภาคเอกชน"

6. ชุมชน/เครือข่ายได้มีส่วนร่วมในการก หนดโครงการ ดาเนินการ และติดตามประเมินผล
7. กิจกรรมที่กรมดาเนินการสร้างประโยชน์ต่อชุมชน/เครือข่าย
8. เนื้อหาสาระในการจัดกิจกรรมเหมาะสมกับปัญหาของชุมชน/เครือข่าย
9. การจัดกิจกรรมและดาเนินโครงการมีความต่อเนื่อง สร้างความยั่งยืน
10. ขั้นตอนการจัดตั้งกลุ่มและเครือข่ายมีความเหมาะสม สะดวก รวดเร็ว
11. การจัดกิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้วิถีปฏิบัติที่ดีกับชุมชนอื่น เหมาะสม
14. ท่านได้รับการสนับสนุนเครื่องมือ และอุปกรณ์เพียงพอ เหมาะสม
1. ท่านได้รับข้อมูลข่าวสารต่างๆ และการประชาสัมพันธ์ที่รวดเร็ว ทันเวลา
18. จนท.ให้ความใส่ใจในสิ่งที่ชุมชนร้องขอ

41



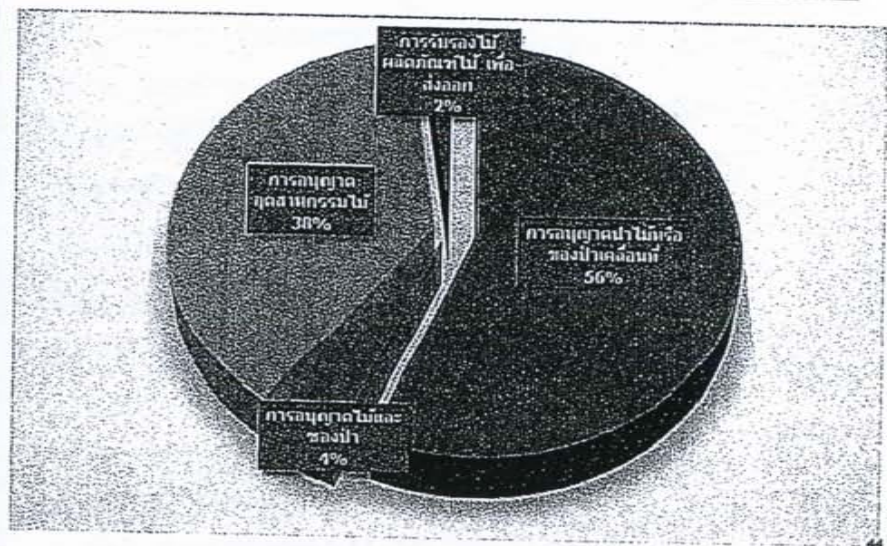
ผลการสำรวจความพึงพอใจ
ต่องานด้านการอนุรักษ์
ของกรมป่าไม้

43

สรุปสิ่งที่ควรเร่งปรับปรุง "การสร้างเครือข่ายปลูกป่าภาคเอกชน"

- ให้กลุ่มเป้าหมายเครือข่าย เข้ามามีส่วนร่วมมากยิ่งขึ้นตั้งแต่ขั้นตอนการก หนดโครงการ ดาเนินการ และติดตามประเมินผล เพื่อสร้างความเป็นเจ้าของ และจะส่งผลให้โครงการมีความยั่งยืน
- ในการก หนดกิจกรรมเพื่อดาเนินการกับชุมชน/เครือข่าย ต้องเกิดจากปัญหาและสร้างประโยชน์ให้กับชุมชน ปรับเนื้อหาสาระในการจัดกิจกรรมสอดคล้องกับปัญหาของชุมชน/เครือข่าย ส่งเสริมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้วิถีปฏิบัติที่ดีกับชุมชนอื่น
- ทบทวนกระบวนการและขั้นตอนการจัดตั้งกลุ่มและเครือข่ายมีความเหมาะสม สะดวก รวดเร็ว สะดวกต่อชุมชน/เครือข่ายมากยิ่งขึ้น
- สนับสนุนเครื่องมือ และอุปกรณ์เพียงพอ ให้สอดคล้องกับการปฏิบัติงาน

ประเภทการอนุญาต



44

ความพึงพอใจต่อการอนุญาตประเภทต่างๆ (ภาพรวม)

หัวข้อ	ร้อยละ
ความพึงพอใจโดยรวมต่อการอนุญาต การรับรอง และการขึ้นทะเบียน	87.0
การอนุญาตที่ดำเนินการโดยกรมป่าไม้ สอดคล้องกับความคาดหวังของท่าน	85.5

45

หัวข้อที่ได้รับความพึงพอใจสูงสุด (ภาพรวม)

Most Satisfied Item

13. จนท. มีความเป็นมิตร สุภาพ	90.4%
14. จนท. ปฏิบัติงานด้วยความรวดเร็ว กระตือรือร้น	89.4%
17. จนท. ให้คำแนะนำ ความรู้ที่เป็นประโยชน์	88.4%
18. จนท. ปฏิบัติงานด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ	88.0%
15. จนท. มีความรู้ ชักชวนและเทคนิค	87.8%

46

หัวข้อที่ได้รับความพึงพอใจต่ำสุด (ภาพรวม)

Least Satisfied Item

10. ที่จอดรถเพียงพอ สะดวกสบาย	63.1%
11. ที่นั่งรอเพื่อรับบริการเพียงพอ สะดวกสบาย	78.1%
12. ห้องน้ำสะอาด เพียงพอ พร้อมใช้	78.1%
4. ประชาสัมพันธ์ขั้นตอนการบริการที่ชัดเจน	79.5%
7. เครื่องมือ/วิธีการตรวจสอบถูกต้อง น่าเชื่อถือ	79.9%

47

ร้อยละความพึงพอใจ (รายหัวข้อ)

หัวข้อ	ร้อยละ
1. ออก เอกสาร/ใบอนุญาต/ใบรับรอง ถูกต้อง	87.4
2. แบบฟอร์ม/ตารางชัดเจน กรองง่าย	85.8
3. จำนวนเอกสารประกอบการยื่น/หลักฐานมีความเหมาะสม	83.6
4. ประชาสัมพันธ์ขั้นตอนการบริการที่ชัดเจน	79.5
5. ระยะเวลาการออกใบอนุญาต/ต่ออายุเป็นไปตามกำหนด	84.1
6. ระยะเวลาที่เปิดให้บริการมีความเหมาะสม	84.2
7. เครื่องมือ/วิธีการตรวจสอบถูกต้อง น่าเชื่อถือ	79.9
8. สถานที่ให้บริการสะอาด เรียบร้อย	84.3
9. เครื่องมือและอุปกรณ์ที่ใช้ให้บริการพร้อมใช้ ไม่ชำรุด	80.8
10. ที่จอดรถเพียงพอ สะดวกสบาย	63.1
11. ที่นั่งรอเพื่อรับบริการเพียงพอ สะดวกสบาย	78.1
12. ห้องน้ำสะอาด เพียงพอ พร้อมใช้	78.1
13. จนท. มีความเป็นมิตร สุภาพ	90.4
14. จนท. ปฏิบัติงานด้วยความรวดเร็ว กระตือรือร้น	89.4
15. จนท. มีความรู้ ชักชวนและเทคนิค	87.8
16. จนท. ดำเนินการด้วยความซื่อสัตย์	86.1
17. จนท. ให้คำแนะนำ ความรู้ที่เป็นประโยชน์	88.4
18. จนท. ปฏิบัติงานด้วยความเสมอภาค	88.0

48

ผลการวิเคราะห์ Regression Analysis (ภาพรวม)

$$OverallSat = 0.567^{***} F_1 + 0.394^{***} F_2 + 0.036 F_3$$

(0.071) (0.071) (0.05)

โดยที่ :

เจ้าหน้าที่ (F1)
ขั้นตอนและกระบวนการ (F2)
สถานที่และจุดบริการ (F3)

R^2 = 0.992
Adjust R^2 = 0.992
Durbin-Watson = 2.063

หมายเหตุ: *** หมายถึง มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05
** หมายถึง มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.1
ตัวเลขในวงเล็บหมายถึง ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

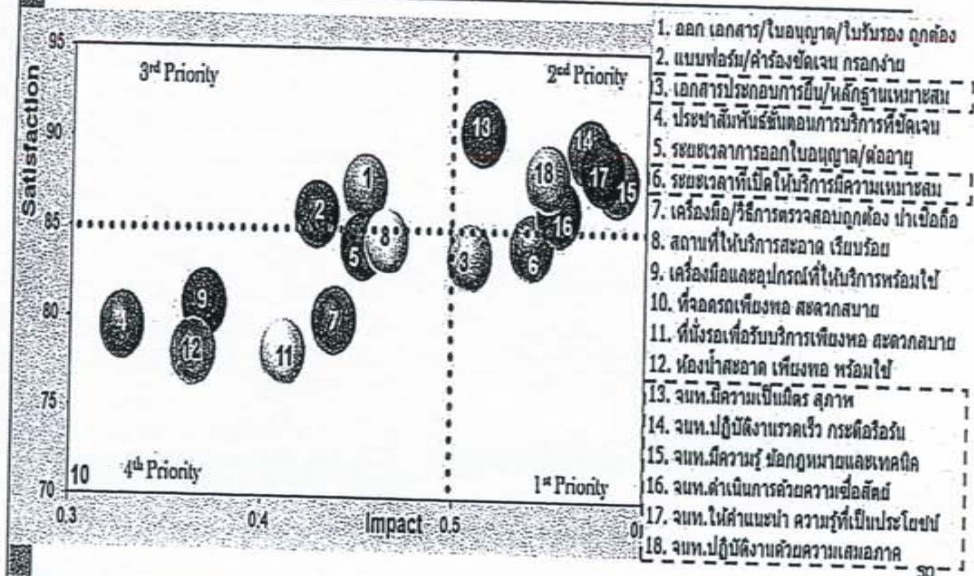
49

สรุปประเด็นที่ควรปรับปรุงในบริการ "การอนุญาต" (ภาพรวม)

3. จำนวนเอกสารประกอบการยื่น/หลักฐานมีความเหมาะสม
6. ระยะเวลาที่เปิดให้บริการมีความเหมาะสม
14. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความรวดเร็ว กระตือรือร้น
15. เจ้าหน้าที่มีความรู้ มีความเชี่ยวชาญด้านข้อกฎหมายและเทคนิค
16. เจ้าหน้าที่ดำเนินการด้วยความซื่อสัตย์ ไม่แสวงหาผลประโยชน์
17. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ความรู้ที่เป็นประโยชน์
18. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ

51

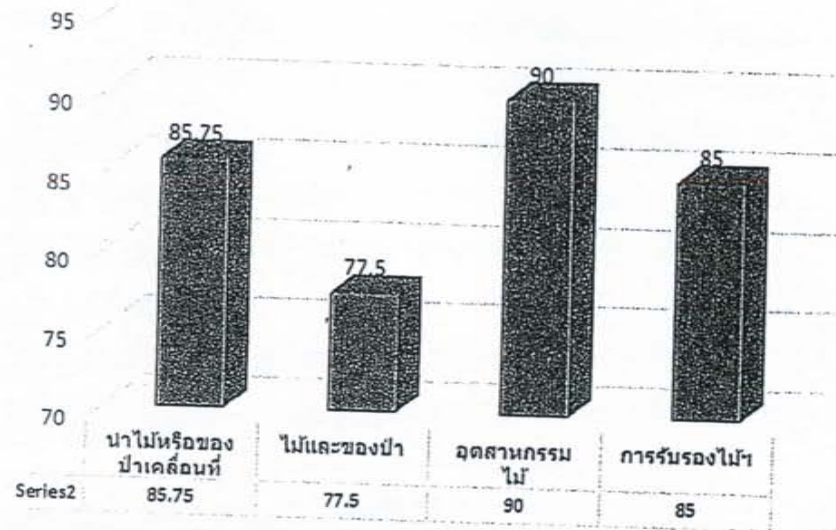
ผลการวิเคราะห์ Gap Analysis "การอนุญาต" (ภาพรวม)



สรุปสิ่งที่ควรเร่งปรับปรุง "การอนุญาต (ภาพรวม)"

- ทบทวนแบบฟอร์ม และเอกสารประกอบการยื่นขออนุญาต ทั้งจำนวน และรูปแบบ ให้เกิดความสะดวก รวดเร็ว ดัดเอกสารและการกรอกข้อมูล ที่ไม่จำเป็น นารขมบเทคโนโลยีและสารสนเทศมาพัฒนา
- ปรับปรุงกระบวนการ ขั้นตอน เพื่อลดรอบเวลาในการขออนุญาต ลด ขั้นตอนการตัดสินใจ กระจายอำนาจการตัดสินใจ การรอคอยที่ไม่เกิด ประโยชน์

เปรียบเทียบความพึงพอใจ "การอนุญาต" ในแต่ละประเภท



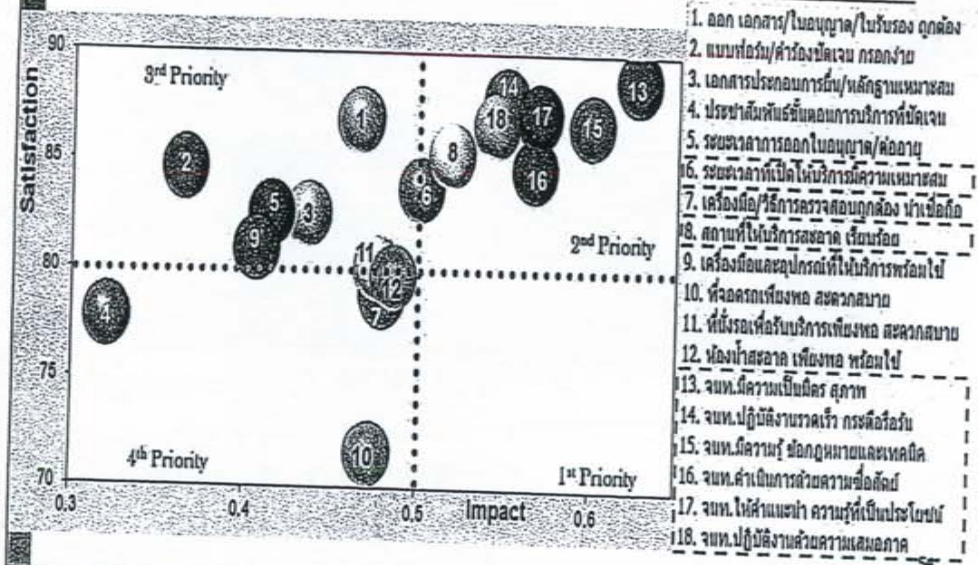
53

สรุปประเด็นที่ควรปรับปรุงในบริการ "การอนุญาตนำไม้หรือของป่าเคลื่อนที่"

6. ระยะเวลาที่เปิดให้บริการมีความเหมาะสม
8. สถานที่ให้บริการสะอาด เรียบร้อย
13. เจ้าหน้าที่มีความเป็นมิตร สุภาพ
14. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความรวดเร็ว กระตือรือร้น
15. เจ้าหน้าที่มีความรู้ มีความเชี่ยวชาญด้านข้อกำหนดและเทคนิค
16. เจ้าหน้าที่ดำเนินการด้วยความซื่อสัตย์ ไม่แสวงหาผลประโยชน์
17. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ความรู้ที่เป็นประโยชน์
18. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ

55

ผลการวิเคราะห์ Gap Analysis "การอนุญาตนำไม้หรือของป่าเคลื่อนที่"

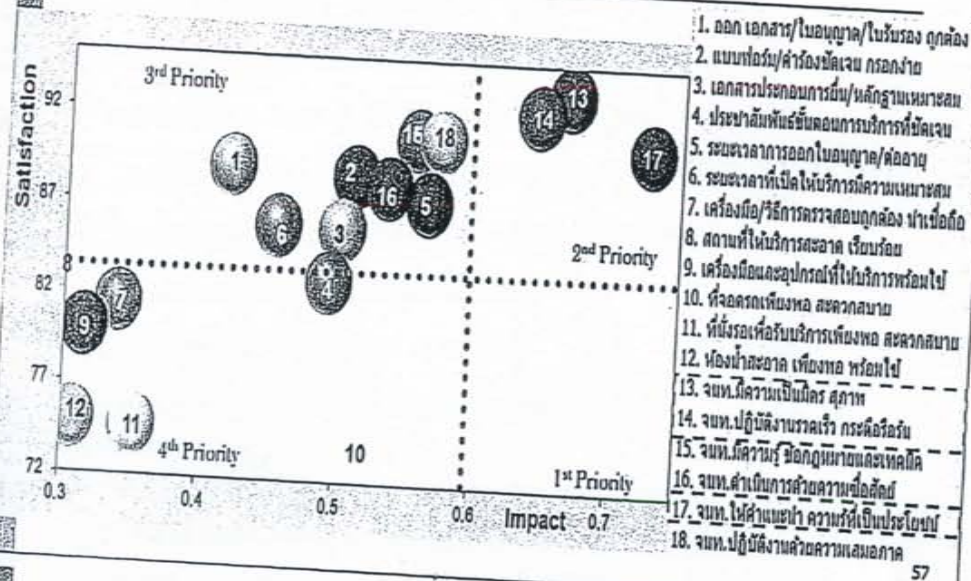


สรุปสิ่งที่ควรเร่งปรับปรุง "การอนุญาตนำไม้หรือของป่าเคลื่อนที่"

- ทบทวนแบบฟอร์ม และเอกสารประกอบการยื่นขออนุญาต ทั้งจำนวน และรูปแบบ ให้เกิดความสะดวก รวดเร็ว ตัดเอกสารและการกรอกข้อมูลที่ไม่จำเป็น นารบบเทคโนโลยีและสารสนเทศมาพัฒนา
- ปรับปรุงกระบวนการ ขั้นตอน เพื่อลดรอบเวลาในการขออนุญาต ลดขั้นตอนการตัดสินใจ กระจายอำนาจการตัดสินใจ การรอคอยที่ไม่เกิดประโยชน์
- ปรับปรุงสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ณ จุดบริการ

56

ผลการวิเคราะห์ Gap Analysis "การอนุญาตอุตสาหกรรมไม้"



สรุปสิ่งที่ควรเร่งปรับปรุง "การอนุญาตอุตสาหกรรมไม้"

- พัฒนาการบริการของเจ้าหน้าที่ให้มีความเป็นมิตร สุภาพ ปฏิบัติงานด้วยความรวดเร็ว กระตือรือร้น รวมถึงการให้คำแนะนำ ความรู้ที่เป็นประโยชน์แก่ผู้รับบริการ
- ปรับปรุงสภาพแวดล้อม ณ จุดบริการ ให้มีที่นั่งรอเพียงพอ สะดวกสบาย ที่จอดรถ และห้องน้ำที่พร้อมใช้
- ปรับปรุงเครื่องมือ/อุปกรณ์ และวิธีการตรวจสอบให้มีความทันสมัย เพิ่มความถูกต้องแม่นยำ

สรุปประเด็นที่ควรปรับปรุงในการ "การอนุญาตอุตสาหกรรมไม้"

- เจ้าหน้าที่มีความเป็นมิตร สุภาพ
- เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความรวดเร็ว กระตือรือร้น
- เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ความรู้ที่เป็นประโยชน์

สรุปสิ่งที่ควรเร่งปรับปรุง "การอนุญาตไม้และของป่า"

- ปรับปรุงกระบวนการ ขั้นตอน เพื่อลดรอบเวลาในการขออนุญาต ลดขั้นตอนการตัดสินใจ กระจายอำนาจการตัดสินใจ การรอคอยที่ไม่เกิดประโยชน์
- ทบทวนแบบฟอร์ม และเอกสารประกอบการยื่นขออนุญาต ทั้งจำนวน และรูปแบบ ให้เกิดความสะดวก รวดเร็ว ตัดเอกสารและการกรอกข้อมูลที่ไม่จำเป็น นารบบเทคโนโลยีและสารสนเทศมาพัฒนา
- การประชาสัมพันธ์ขั้นตอนการบริการที่ชัดเจน (ป้ายประกาศ คู่มือ website)
- ปรับปรุงสภาพแวดล้อม ณ จุดบริการ ให้มีที่นั่งรอเพียงพอ สะดวกสบาย ที่จอดรถ และห้องน้ำที่พร้อมใช้

สรุปสิ่งที่ควรเร่งปรับปรุง "การอนุญาตการรับรองไม้ ผลิตภัณฑ์ไม้"

- ทบทวนแบบฟอร์ม และเอกสารประกอบการยื่นขออนุญาต ทั้งจำนวน และรูปแบบ ให้เกิดความสะดวก รวดเร็ว ตัดเอกสารและการกรอกข้อมูล ที่ไม่จำเป็น นารบบเทคโนโลยีและสารสนเทศมาพัฒนา
- ปรับปรุงกระบวนการ ขั้นตอน เพื่อลดรอบเวลาในการขออนุญาต ลด ขั้นตอนการตัดสินใจ กระจายอำนาจการตัดสินใจ การรอคอยที่ไม่เกิด ประโยชน์
- การประชาสัมพันธ์ขั้นตอนการบริการที่ชัดเจน (ป้ายประกาศ คู่มือ website)

61

ความพึงพอใจต่อการบริการตรวจรับรองชนิดไม้ และคุณภาพไม้

หัวข้อ	ร้อยละ
ความพึงพอใจโดยรวมต่อการบริการตรวจรับรองชนิดไม้และคุณภาพไม้	82.7
การบริการตรวจรับรองชนิดไม้และคุณภาพไม้ โดย กรมป่าไม้สอดคล้องกับความคาดหวังของท่าน	87.9

63



ผลการสำรวจความพึงพอใจ
ต่อการบริการตรวจรับรอง
ชนิดไม้และคุณภาพไม้

62

หัวข้อที่ได้รับความพึงพอใจสูงสุด

Most Satisfied Item

6. ระยะเวลาที่เปิดให้บริการมีความเหมาะสม	86.2%
12. จนท. ให้คำแนะนำ ความรู้ที่เป็นประโยชน์	85.7%
9. จนท. ปฏิบัติงานด้วยความรวดเร็ว กระตือรือร้น	85.3%
8. จนท. มีความเป็นมิตร สุภาพ	84.5%
13. จนท. ปฏิบัติงานด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ	83.6%

64

หัวข้อที่ได้รับความพึงพอใจต่ำสุด

Least Satisfied Item

5. เวลาในการตรวจรับรองคุณภาพไม่เป็นไปตามกำหนด	75.9%
2. แบบฟอร์ม/คำร้องชัดเจน กรองง่าย	77.6%
4. มีการประชาสัมพันธ์ขั้นตอนการบริการที่ชัดเจน	78.6%
1. การออกเอกสาร/ใบรับรองถูกต้อง ครบถ้วน	80.4%
10. จนท. มีความรู้ มีความเชี่ยวชาญด้านข้อกฎหมายและเทคนิค	81%

65

ผลการวิเคราะห์ Regression Analysis

$$OverallSat = 0.417^{***} F_1 + 0.458^{***} F_2 + 0.122 F_3$$

(0.202) (0.207) (0.239)

โดยที่ :

เจ้าหน้าที่ (F1)
ขั้นตอนและกระบวนการ (F2)
ผลการให้บริการได้ตามมาตรฐาน (F3)

$R^2 = 0.989$
 $Adjust R^2 = 0.988$
 $Durbin-Watson = 2.002$

หมายเหตุ: *** หมายถึง มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05
** หมายถึง มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.1
ตัวเลขในวงเล็บหมายถึง ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

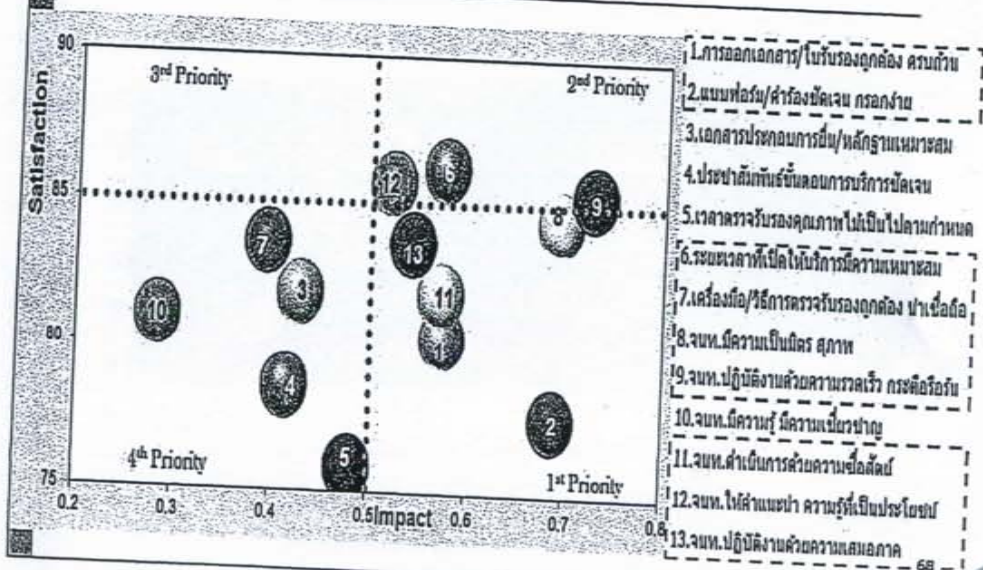
67

ร้อยละความพึงพอใจ (รายหัวข้อ)

หัวข้อ	ร้อยละ
1. การออกเอกสาร/ใบรับรองถูกต้อง ครบถ้วน	80.4
2. แบบฟอร์ม/คำร้องชัดเจน กรองง่าย	77.6
3. จำนวนเอกสารประกอบการยื่น/หลักฐานมีความเหมาะสม	81.9
4. มีการประชาสัมพันธ์ขั้นตอนการบริการที่ชัดเจน	78.6
5. เวลาในการตรวจรับรองคุณภาพไม่เป็นไปตามกำหนด	75.9
6. ระยะเวลาที่เปิดให้บริการมีความเหมาะสม	86.2
7. เครื่องมือ/วิธีการตรวจรับรองถูกต้อง น่าเชื่อถือ	83.6
8. จนท. มีความเป็นมิตร สุภาพ	84.5
9. จนท. ปฏิบัติงานด้วยความรวดเร็ว กระตือรือร้น	85.3
10. จนท. มีความรู้ มีความเชี่ยวชาญด้านข้อกฎหมายและเทคนิค	81.0
11. จนท. ดำเนินการด้วยความซื่อสัตย์ ไม่แสวงหาผลประโยชน์	81.9
12. จนท. ให้คำแนะนำ ความรู้ที่เป็นประโยชน์	85.7
13. จนท. ปฏิบัติงานด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ	83.6

66

ผลการวิเคราะห์ Gap Analysis "การตรวจรับรอง"



68

สรุปประเด็นที่ควรปรับปรุงในบริการ "ตรวจรับรองชนิดไม้และคุณภาพไม้"

1. การออกเอกสาร/ใบรับรองถูกต้อง ครบถ้วน
2. แบบฟอร์ม/คำร้องชัดเจน กรอกง่าย
8. จนท. มีความเป็นมิตร สุภาพ
11. จนท. ดำเนินการด้วยความซื่อสัตย์ ไม่แสวงหาผลประโยชน์
13. จนท. ปฏิบัติงานด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ
6. ระยะเวลาที่เปิดให้บริการมีความเหมาะสม
9. จนท. ปฏิบัติงานด้วยความรวดเร็ว กระตือรือร้น
12. จนท. ให้คำแนะนำ ความรู้ที่เป็นประโยชน์

69



ผลการสำรวจความพึงพอใจ
ต่อการเผยแพร่ข้อมูล
สารสนเทศ และข่าวสาร

71

สรุปสิ่งที่ควรเร่งปรับปรุง "การตรวจรับรองชนิดไม้และคุณภาพไม้"

- ปรับปรุงคุณภาพการออกเอกสาร/ใบรับรองให้ถูกต้อง ครบถ้วนตั้งแต่ครั้งแรก
- ทบทวนแบบฟอร์ม และเอกสารประกอบการยื่นขออนุญาต ทั้งจำนวน และรูปแบบ ให้เกิดความสะดวก รวดเร็ว ตัดเอกสารและการกรอกข้อมูลที่ไม่จำเป็น นารบบเทคโนโลยีและสารสนเทศมาพัฒนา
- ปรับปรุงกระบวนการ ขั้นตอน เพื่อลดรอบเวลาในการตรวจรับรอง ลดขั้นตอนการตัดสินใจ กระจายอำนาจการตัดสินใจ การรอคอยที่ไม่เกิดประโยชน์แก่ผู้รับบริการ

70

หัวข้อที่ได้รับความพึงพอใจสูงสุด

Most Satisfied Item

15. จนท. ให้คำแนะนำ ความรู้ที่เป็นประโยชน์	74.3%
16. จนท. ให้บริการด้วยความกระตือรือร้น สุภาพ	73.7%
11. ความสะดวกในการติดต่อสอบถามข้อมูลสารสนเทศกับ จนท.	72.5%
12. จนท. ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามชัดเจน	72.5%
3. ข้อมูลสารสนเทศที่น่าเสนอเป็นประโยชน์ ตรงความต้องการ	72.1%

72

หัวข้อที่ได้รับความพึงพอใจต่ำสุด

Least Satisfied Item

9. ความเสถียรของระบบเครือข่าย	50.7%
6. การนำเสนอข้อมูลในรูปแบบแผนที่ (GIS) ชัดเจน	54.9%
7. มีการรักษาความปลอดภัยของข้อมูลของผู้รับบริการที่ดี	57.2%
8. ท่านสืบค้นข้อมูลผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตได้อย่างรวดเร็ว	60.2%
4. ข้อมูลสารสนเทศที่เผยแพร่มีความทันสมัย เป็นปัจจุบัน	66.8%

73

สรุปสิ่งที่ควรเร่งปรับปรุง "การเผยแพร่ข้อมูลสารสนเทศ และข่าวสาร"

- ปรับปรุงระบบเครือข่ายให้มีความเสถียร เข้าถึงได้ง่าย และมีความปลอดภัย
- พัฒนามาตรการรักษาความปลอดภัยของข้อมูลของผู้รับบริการที่ดี
- พัฒนาการนำเสนอข้อมูลในรูปแบบแผนที่ (GIS) ให้ชัดเจนยิ่งขึ้น
- ปรับปรุงข้อมูลสารสนเทศที่เผยแพร่มีความทันสมัย เป็นปัจจุบัน รวมถึงการสืบค้นข้อมูลผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตได้อย่างรวดเร็ว

75

ร้อยละความพึงพอใจ (รายหัวข้อ)

หัวข้อ	ร้อยละ
1. สามารถค้นหาข้อมูลสารสนเทศที่ต้องการได้อย่างรวดเร็ว	71.6
2. ข้อมูลสารสนเทศบน Web รูปแบบสวยงาม สะดวกค้นหา	69.4
3. ข้อมูลสารสนเทศที่นำเสนอเป็นประโยชน์ ตรงความต้องการ	72.1
4. ข้อมูลสารสนเทศที่เผยแพร่มีความทันสมัย เป็นปัจจุบัน	66.8
5. ท่านสามารถ Download ข้อมูลได้สะดวก	68.7
6. การนำเสนอข้อมูลในรูปแบบแผนที่ (GIS) ชัดเจน	54.9
7. มีการรักษาความปลอดภัยของข้อมูลของผู้รับบริการที่ดี	57.2
8. ท่านสืบค้นข้อมูลผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตได้อย่างรวดเร็ว	60.2
9. ความเสถียรของระบบเครือข่าย	50.7
10. สามารถเข้าถึงข้อมูลได้หลากหลายช่องทาง	71.6
11. ความสะดวกในการติดต่อสอบถามข้อมูลสารสนเทศกับ จนท.	72.5
12. จนท. ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามชัดเจน	72.5
13. จนท. มีความรู้ มีความเชี่ยวชาญ	71.8
14. จนท. ให้บริการได้ตามกรอบเวลาที่กำหนดหรือสัญญาไว้	68.0
15. จนท. ให้คำแนะนำ ความรู้ที่เป็นประโยชน์	74.3
16. จนท. ให้บริการด้วยความกระตือรือร้น สุภาพ	73.7

76



ผลการวิเคราะห์
"คำถามปลายเปิด"

สิ่งที่ทำให้ท่านพึงพอใจมากที่สุดต่อบริการกรมป่าไม้
(คำถามปลายเปิด)

ประเด็น	ความถี่
เจ้าหน้าที่ให้บริการดี สุภาพ อธิบายดี กระตือรือร้น ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความเสมอภาค	164
เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความเข้าใจ ให้คำปรึกษาแนะนำที่ดี และมีความเชี่ยวชาญ	149
การบริการด้วยความรวดเร็ว	95
สิ่งอำนวยความสะดวกบริเวณให้บริการ เช่น ห้องน้ำสะอาด มีเก้าอี้นั่งคอย	69
ข้อมูลข่าวสารเป็นประโยชน์ ทันสมัย	47
การสนับสนุนงบประมาณ เครื่องมือ อุปกรณ์	34

77

Thank You

79

สิ่งที่กรมป่าไม้ควรปรับปรุงมากที่สุด
(คำถามปลายเปิด)

ประเด็น	ความถี่
ปรับปรุงสถานที่คับแคบ ไม่มีที่จอดรถ และสิ่งอำนวยความสะดวกบริเวณจุดรอรับบริการ	85
การดำเนินการล่าช้า ขั้นตอนยุ่งยาก ซับซ้อน	37
เข้าถึงข้อมูลข่าวสารต่างๆ ยากลำบาก ไม่ทราบความคิดเห็น	27
ข้อมูลข่าวสารไม่ชัดเจน ไม่เป็นปัจจุบัน ล่าช้า	27
งบประมาณสนับสนุนการดำเนินงานไม่เพียงพอ ถูกตัดลด	20

78